

# Réussir la certification ITIL SS (Service Strategy)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



La formation ILSS permet d'acquérir les connaissances sur les concepts, les processus, les stratégies et les méthodes associées à la phase Stratégie des Services du cycle de vie des Services d'ITIL. La formation couvre la gestion et le contrôle des activités et techniques du livre Stratégie des Services.

Cette formation s'articule autour d'un scénario pour mieux appréhender les meilleures pratiques d'ITIL et optimiser les chances de réussite à l'examen ITIL.



## OBJECTIFS

- Comprendre la Gestion des Services, la phase de Stratégie des Services et les objectifs associés
- Comprendre comment les processus de la Stratégie des Services interagissent avec l'ensemble des autres processus et fonctions du Cycle de Vie
- Comprendre les rôles et responsabilités au sein de la Stratégie des Services
- Mesurer la performance de la Stratégie des Services
- Savoir quelles sont les méthodologies et les applications nécessaires pour assurer le support de la Stratégie des Services
- Identifier les défis, les facteurs de succès et les risques liés à la Stratégie des Services



## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent approfondir leurs connaissances de la stratégie des Services, apprendre comment la mettre en oeuvre et améliorer la qualité de gestion des services IT au sein de leur entreprise. Cette formation constitue un tremplin vers la certification ITIL Expert. Elle s'adresse également aux propriétaires et gestionnaires de processus, aux concepteurs, architectes, consultants, auditeurs IT, formateurs ITSM ...

## PRE-REQUIS

Etre certifié ITILv3 Foundation (ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge).

## PROGRAMME

### Introduction

Les grands concepts de la stratégie des services  
Principes du marketing interne  
Analyse d'opportunité, analyse de marché  
Apport de valeur par les services

### Définir les services et les marchés potentiels

Analyse d'opportunité  
Services de planification et d'exécution dans le cycle de vie  
Transformation des services en résultats, en actifs de service, en éléments utiles, etgarantie  
Opportunités pour des services nouveaux ou modifiés

### Mener des évaluation stratégiques

Clients et marché potentiels  
Aptitudes d'un fournisseur de services  
Facteurs clés de succès  
Stratégie métier du client  
Facteurs environnementaux

### Gestion financière

Gestion financière  
Choisir les investissements informatiques  
ROI, VAN, IRR, business case  
Transformation en centre de profits

### Gestion du Portefeuille des services

Priorisation des investissements  
Analyse de l'impact sur le métier  
Evaluation des services et des retours sur investissement  
Allocation des ressources

### Gestion de la demande

Comprendre la demande des clients  
Segmentation des clients  
Espace de marchés

## A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.

Réf. **ILSS**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification** officielle.

L'examen Itil est passé dès le dernier jour.

01 42 93 52 72

## Dates des sessions

**Paris**

23/09/2019

07/10/2019

**Lille**

16/10/2019

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



## Inclus dans cette formation



L'examen Réussir la certification **ITIL SS** est **COMPRIS**

CERTYOU est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification ITIL qui est passé dès le 3ème jour.

# Réussir la certification ITIL SS (Service Strategy)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



## Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

Forces, faiblesses, opportunités et menaces  
Packages de services et segmentation de l'offre

### Appliquer la stratégie sur l'ensemble du Cycle de vie des Services

Mise en œuvre de la stratégie des services  
Opportunités d'amélioration des services  
Facteurs clés de succès et risques

### Préparation à l'examen

Révisions, trucs et astuces pour réussir l'examen  
Passage de l'examen ITIL v3 Service LifeCycle : Service Strategy

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

**Selon leur qualification métier, et leur objectif de certification, les candidats pourront suivre tout ou partie des formations portant sur les 4 autres pans d'ITIL v3 du niveau Service LifeCycle :**

ITIL Service Lifecycle: Service Design (ILSD)  
ITIL Service Lifecycle: Service Operation (ILSO)  
ITIL Service Lifecycle: Service Transition (ILST)  
ITIL Service Lifecycle: Continual Service Improvement (ILCSI)

**ainsi que les formations du niveau Service Capability (Aptitude) :**

ITIL Service Capability: Service Offerings & Agreements (SOA)  
ITIL Service Capability: Release Control & Validation (RCV)  
ITIL Service Capability: Planning Protection & Optimisation (PPO)  
ITIL Service Capability: Operational Support & Analysis (IOSA)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL SS \(Service Strategy\)](#)